

補助事業番号 20-32
補助事業名 平成20年度コンピュータシステムの流通等調査研究補助事業
補助事業者名 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会

1. 補助事業の概要

(1) 事業の目的

「中堅・中小企業のITサービス導入実態とリスク対策に関する調査研究」

中堅・中小企業のIT化推進は、計数管理による経営の効率化を実現し、競争力強化につながる。IT活用範囲を急速に広げる今日、運用性、情報セキュリティ、ネットワーク環境整備などのITサービスが重要になることから中堅・中小企業のITサービスの導入実態や、求めるITサービスについての動向・課題調査を行い、経営や事業活動の安全・安心・安定のIT化を支援することでIT導入を促進し、もって機械工業の振興に寄与する。

(2) 実施内容

中堅・中小企業のITサービス導入実態とリスク対策に関する調査研究

今回の調査は、過去4年間に亘って行った調査研究から、安全・安心そして安定化に不可欠なサポートサービスメニューのうち、昨年のテーマである、運用・セキュリティに引き続き、「内部統制」および「アウトソーシング」に関し、また、昨年度からの変化を調査するために、「運用・セキュリティ」の質問項目を絞り、地域別・業種別の中堅・中小企業を対象として郵送調査を実施した。また、回答のあったユーザから選択して訪問による面接調査を実施した。

郵送調査は1389社にアンケート表を送付し、168社から回答を得ている。また郵送調査を補完するために、回答会社のうち9社を選び訪問調査を行っている。

ユーザによる生の成功事例や苦労点は、これから対策を行おうとしている企業にとって参考となる。

3. 本事業により作成した印刷物

中堅・中小企業のITサービス導入実態とリスク対策に関する調査研究(08-シス販-01)

700部

4. 事業内容についての問い合わせ先

団 体 名 : 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会 (シャダンホウ
ジンニホンコンピュータシステムハンバイテンキョウカイ)

住 所 : 113-0034
東京都文京区湯島 1-9-4 鳴原ビル 2 階

代表者名 : 会長 大塚 裕司 (オオツカ ユウジ)

担当部署 : 事務局

担当 : 加藤 誠 (カトウ マコト)

電話番号 : 03-5802-3198

F A X 番号 : 03-5802-0743

E - m a i l : katou-mako@jcssa.or.jp

U R L : <http://www.jcssa.or.jp/>



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。

概要

中堅・中小企業の IT サービス導入実態とリスク対策に関する調査研究

1. 本調査対象者のプロフィール

本調査の対象となった企業のプロフィールは、以下の通りである。

<郵送調査>回収結果

回収数

調査票発送数	1389 件
回収数	173 件
有効回答数	168 件
回収率	12.1%

都道府県

	全体	首都圏	中京圏	京阪神 大都市圏	政令指定都市	市町村	不明
件数 (件)	168	36	8	16	15	24	1
構成比 (%)	100	61	13	27	26	40	1

本調査における地域の定義は以下の通り：

首都圏：東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県

中京圏：愛知県、三重県、岐阜県

京阪神大都市圏：大阪府、京都府、兵庫県、滋賀県、和歌山県、奈良県

政令指定都市：上記を除く政令指定都市

(札幌市、仙台市、新潟市、静岡市、浜松市、広島市、北九州市、
福岡市)

市町村：上記以外の地域

業種

	全体	製造業	サービス業	建設業	情報・通信業	商業	その他
件数 (件)	168	41	29	14	24	36	24
構成比 (%)	100	24	17	8	14	21	14

業種については、F3 の回答を以下のように集約した：

- ・製造業 ⇒ 『製造』
- ・サービス業 ⇒ 『サービス』
- ・建設業 ⇒ 『建設』
- ・情報・通信業 ⇒ 『情報・通信』『情報処理』
- ・商業 ⇒ 『商業』
- ・その他 ⇒ 『農林・水産・鉱業』『金融・保険』『不動産』『運輸・倉庫』『電力・ガス』『その他』

企業規模

	全体	1-30人	31-60人	61-100人	101-350人	351人以上	不明
件数 (件)	168	21	26	29	41	45	6
構成比 (%)	100	13	15	17	24	27	4

面接調査実施結果

実施数

合計	9社
愛知県	2社
熊本県	2社
大阪府	2社
静岡県	1社
東京都	1社
兵庫県	1社

2. 本調査のまとめ

今回の調査は、過去4年間に亘って行った調査研究から、安全・安心そして安定化に不可欠なサポートサービスメニューのうち、昨年のテーマである、運用・セキュリティに引き続き、「内部統制」および「アウトソーシング」に関し、また、昨年度からの変化を調査するために、「運用・セキュリティ」の質問項目を絞り、地域別・業種別の中堅・中小企業を対象として郵送調査を実施した。また、回答のあったユーザから選択して訪問による面接調査を実施した。

郵送調査は1389社にアンケート表を送付し、168社から回答を得ている。また郵送調査を補完するために、回答会社のうち9社を選び訪問調査を行っている。

ユーザによる生の成功事例や苦労点は、これから対策を行おうとしている企業にとって参考となる。

調査結果を以下の視点でまとめている。

①全体の纏めとして

- － 「内部統制」「アウトソーシング」「運用・セキュリティ」に関するサマリ
- － 経営者、IT運用責任者の方々への提言

②調査と分析の本文

- － 回答企業のプロフィール
- － 「内部統制」「アウトソーシング」「運用・セキュリティ」に関する分析
- － 面接調査による確認

<郵送調査>

- － 内部統制について
- － アウトソーシングについて
- － 運用・セキュリティについて

<面接調査>

- － 内部統制、アウトソーシングへの取り組み状況
- － 目的の達成度合いや効果・成果・満足度など
- － 苦労した点・工夫した点
- － 現状の課題・問題点
- － JCSSA¹への期待

¹社団法人日本コンピュータシステム販売店協会

－ 業者・業界への期待

2. 予想される事業実施効果

地域の中堅・中小企業の IT 化に対する経営者の考え方、取り組みについて、また内部統制、アウトソーシングへの取り組みについて調査し、導入状況、今後の計画等が明確になった。これらに対応するために、より工夫を加えた各種サービスを用意することが可能になり、地域の中堅・中小企業の IT 化推進に寄与することが期待できる。

①内部統制について

* 内部統制に関する調査のポイント

金融商品取引法（以下、同法と記す）の制定により対応が求められている内部統制についての対応状況である。全般的な対応状況については、必要性の認識、期待効果、対応体制などを調査している。

具体的な対応状況については、内部統制のうち、入力情報の完全性確保やシステムの開発・運用管理など、IT 統制の事項に絞って調査している。これらの事項は、同法への対応ばかりでなく、一般的な IT 統制のレベルを測るさいにも有効な事項である。

* 内部統制に関する調査結果から読み取れること

・金融商品取引法への全般的な対応については、36%の企業が必要性を認識していることが分かったが、一方、その取り組みはまだほとんど進んでいないことも分かった。

IT 統制については、何らかの管理が実施されている比率は比較的高いので、管理のポイントや文書化の進め方などについて外部からアドバイスするなどのてこ入れがあれば、IT 統制への取り組みはさらに進められる状況にあるといえるのではないか。

②アウトソーシングについて

* アウトソーシングに関する調査のポイント

IT システムの複雑化・高度化に対する自社対応力の補強の手段として利用されている外部への業務委託の利用状況である。

基本的には、アウトソーシングの対象業務領域をシステムの運用・保守などの継続的なサポートサービスに絞って調査している。

アウトソーシングを「利用していない、および、計画もない」と「利用している、および計画がある」の場合に分けて、前者には利用の条件などを、後者には利用の効果などを聞いている。また、「利用している」場合の委託範囲、期待および利用拡張の意向などを聞いている。

* アウトソーシングに関する調査結果から読み取れること

システムの開発・運用に当たってのアウトソーシングの利用状況は、『利用は考えていない』、『利用したいが計画はない』の回答比率は 42%であり、かなりの程度アウトソーシングの利用は進んでいるといえる。

また、新たな利用や利用範囲の拡張には、その条件として、『費用対効果』、『導入のメリット』や『セキュリティ確保の危惧、不安』を 82~42%の企業が挙げている。前述の「アウトソーシング利用検討時の狙いと利用後のメリット・デメリットのギャップ」が存在 することへの自覚を含めて、サポートサービスを提供する IT 事業者にはそれらの点を配慮した対応が必要であろう。

① 運用とセキュリティ継続調査について

* 運用とセキュリティに関する調査のポイント

昨年度調査の運用への対応とセキュリティ対策について、その後の法規制や社会状況の変化を反映して対応や対策がどのように変化したかを昨年度の質問から抜粋して調査した。

分析に当たっては、今年度の回答データ全体を対象とする分析のほか、昨年度と今年度との両方に回答していただいた 37 社のデータを対象とする分析を実施している。

* 運用とセキュリティに関する調査結果から読み取れること

運用への対応およびセキュリティ対策についての昨年度との比較では、回答企業の企業規模が異なるので一概に判断できないが、下記のようにわずかながら進展したように思われる。すなわち、運用に関しての評価点は昨年度の 3.0 が 3.2 に、セキュリティに関しては昨年度の 3.9 が 4.1 に向上している。（ここに、運用に関しては評価点”3”が「担当を決め一任している」、”4”が「組織的に対応している」であり、セキュリティに関しては評価点”3”が「危険を知っているが対応していない」、”4”が「一部対応している」である。）

しかしながら、向上はしているものの、過半の企業の運用への対応は、組織的対応のレベルまでには至らず、また、セキュリティ対策も万全の対策までには至っていないことも分かる。

評価点が向上した理由を推測すると、運用への対応については、「運用手順の標準化」、「トラブル対応の記録・改善」において向上しており、同法の求めている IT 統制への対応が反映しているように思われる。

また、セキュリティ対策への取り組みについては、「URL のフィルタリング」、「ファイルの 2 重化などの業務継続対策」において向上しており、IT 事業者のサポートサービスのメニューが豊富になったことが寄与しているのではないかと考えられる。事業者が顧客の状況をしっかりと把握できれば、的確なサポートサービスを提供できるということが示されているように思われる。

② 面接調査による確認

本調査では、アンケート調査の結果を補完することを目的に面接調査を行った。

調査のポイントは、アンケート調査のテーマである「内部統制への取り組み」および「アウトソーシングの利用」に関する具体的な目標と、取り組みの中での工夫点や苦労点などを生の声として認識することである。

面接調査の対象は、基本的には、内部統制への取り組みやアウトソーシングの利用が進んでいる企業とした。面接調査をお願いした企業数は 20 社であったが、結果的には 9 社での調査となった。

また、時間的制約の関係で、聴取すべき最低限の事項をあらかじめ下記のとおり設定し、その他の事項については、許容される時間内で状況把握をするという調査方法を採用した。

- ・経営者の関心・関与
 - ・社内における関心
 - ・内部統制への取り組み
 - ・アウトソーシングの利用状況
 - ・運用・セキュリティへの取り組み

その他の事項については、

- ・内部統制への取り組みが進んでいない理由
- ・アウトソーシングの利用が進んでいない理由
- ・運用・セキュリティへの取り組みが進んでいない理由
- ・アンケート・解説書に対する意見
- ・協会に対する期待

などである。